

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pogram Studi Akuntansi Universitas
Pembangunan Nasional “VETERAN” JawaTimur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana EKONOMI DAN BISNIS dan Bisnis
ProgdStudiAkuntansi



Diajukan Oleh :
EVI MARIA SIMANJUNTAK
1013010114/FE/EA

Kepada
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas
Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :
EVI MARIA SIMANJUNTAK
1013010114/FE/EA

Kepada
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR.

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pogram Studi Akuntansi Universitas
Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur)

Disusun Oleh :

EVI MARIA SIMANJUNTAK

1013010114/FEB/EA

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh
Tim Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 14 Maret 2014

Pembimbing :
Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Drs.Ec.Munari,MM
NIP. 19610402 198803 1001

Drs.Ec.Munari,MM

Sekretaris

Drs.Ec.Eko Riyadi,M.Aks

Anggota

Dra.Ec.Sari Andayani,M.Aks

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr.H.Dhani Ichsanuddin Nur,MM.
NIP. 196 309 241 989 031 001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayah-Nya telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi segala persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi dalam jenjang strata satu fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR.”

Dalam menulis skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, saran serta dorongan moril yang baik langsung maupun tidak langsung sampai terselesainya penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.
2. Bapak Dr.Dhani Ichasunuddin Nur,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.
3. Bapak Drs.Ec.Rahman A.Suwaidi,M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.
4. Bapak DR. Hero Priono, SE, MSI, AK,CA, selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

5. Bapak Drs. Ec Munari,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan telaten dalam memberikan pengarahan serta bimbingan selama penyusunan penelitian ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
7. Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya dan kakak adek saya karena telah memberikan kasih sayang,doa,dukungan dan semangat baik materi maupun moril sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Dan terima kasih dalam berbagai pihak yang turut membantu demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Amin.

Surabaya, Febuari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pendidikan.....	17
2.2.1.1 Pengertian Pendidikan.....	17
2.2.2 Jasa.....	18
2.2.2.1 Pengertian Jasa.....	18

2.2.2.2 Kategori Bauran Jasa.....	19
2.2.2.3 Karakteristik Jasa.....	21
2.2.2.4 Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi.....	24
2.2.2.5 Klasifikasi Jasa.....	25
2.2.3 Kualitas	27
2.2.3.1 Pengertian Kualitas.....	27
2.2.3.2 Karakteristik Kualitas Jasa.....	28
2.2.4 Mahasiswa.....	36
2.2.4.1 Pengertian Mahasiswa.....	36
2.2.4.2 Ciri-ciri Mahasiswa.....	37
2.2.5 Akuntansi	38
2.2.5.1 Pengertian Akuntansi.....	38
2.2.5.2 Pengertian Akuntansi Keperilakuan.....	38
2.2.5.3 Pengertian Akuntansi dalam lingkup Akuntansi Keperilakuan.....	39
2.2.6 Keandalan (Reliability).....	41
2.2.7 Daya Tanggap (Responsiveness).....	42
2.2.8 Jaminan (Assurance).....	42
2.2.9 Empati (Empahty).....	44
2.2.10 Kepuasan.....	45
2.2.10.1 Pengertian Kepuasan.....	45

2.2.10.2 Teori yang Membahas Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
2.2.11 Pengaruh Bentuk Fisik (Tangibels) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Akuntansi.....	49
2.2.12 Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Akuntansi.....	50
2.2.13 Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Akuntansi.....	51
2.2.14 Pengaruh Jaminan (assurance) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Akuntansi.....	52
2.2.15 Pengaruh Empati (emphthy) terhadap Kepuasan Mahasiswa Akuntansi.....	53
2.3 Kerangka Pikir.....	55
2.4 Hipotesis	56
 BAB III : METODE PENELITIAN	57
3.1 Objek Penelitian	57
3.2 Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel	58
3.2.1 Operasionalisasi.....	58
3.2.2 Pengukuran Variabel	60

3.3	Teknik Penentuan Sampel.....	64
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.4.1	Jenis Data.....	66
3.4.2	Sumber Data.....	66
3.4.3	Pengumpulan Data.....	66
3.5	Uji Kualitas Data	67
3.5.1	Uji Validitas.....	67
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	68
3.5.3	Uji Normalitas.....	68
3.6	Teknik Analisis.....	69
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	69
3.6.2	Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
3.6.3	Uji Hipotesis.....	73
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		78
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	78
4.1.1	Deskripsi Variabel Bentuk Fisik/Tangibels	78
4.1.2	Deskripsi Variabel Keandalan/Reliability	81
4.1.3	Deskripsi Variabel Daya Tanggap/Responsiveness ...	83
4.1.4	Deskripsi Variabel Asuransi/ Assurance	85
4.1.5	Deskripsi Variabel Empati/ Emphaty	87

4.1.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	90
4.2 Uji Kualitas Data	92
4.2.1 Uji Validitas	92
4.2.2 Uji Realibilitas.....	96
4.2.3 Uji Normalitas	97
4.3 Uji Asumsi Klasik	98
4.3.1 Uji Multikolenaritas.....	98
4.3.2 Uji Heteroskedasitisitas.....	99
4.4 Analisis Regresi Linier	101
4.4.1 Persamaan Regresi	101
4.4.2 Koefisien Determinasi	103
4.5 Uji Hipotesis.....	103
4.5.1 Uji Kesesuaian Model F	103
4.5.2 Uji t	104
4.5.3 Uji Hipotesis.....	106
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	107
4.7 Konfirmasi Hasil Penelitian dengan Tujuan Penelitian.....	110
4.8 Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	111
 BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 114

5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran.....	115
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	116

Daftar Pustaka

Lampiran

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR.”**

Oleh :

Evi Maria Simanjuntak

ABSTRAKSI

Perkembangan masyarakat Indonesia berjalan semakin hari semakin cepat searah dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan Indonesia memerlukan adanya tenaga yang terampil serta ahli dalam bidangnya untuk membawa negara Indonesia semakin maju dan berkembang. Pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peranan penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan pendidikan.

Variabel penelitian ini adalah Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Sampel Penelitian ini adalah 63 mahasiswa progdi studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dimana jumlah sampel ini dapat diketahui dengan menggunakan rumus yang diungkapkan oleh Hussein Umar. Pemilihan sampel menggunakan metode Simple Random Sampling. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, maka kesimpulan yang diambil adalah Tangibels dan Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis penelitian ini teruji kebenarannya. Sedangkan realibility, responsiveness, emphaty tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Kepuasan Mahasiswa

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR.”**

Oleh :

Evi Maria Simanjuntak

ABSTRAKSI

The development of Indonesian society is increasingly faster running in line with the development and progress of science Indonesia requires the presence of skilled workers and experts in the field to the Indonesian state and growing. Education is a major priority which has an important role to the development and progress of the nation. This study aims to determine the factors that influence educational service user satisfaction.

The variables of this study was Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. The study sample was 63 students study accounting progdi University National Development "Veteran" East Java, where the number of samples can be determined by using the formula expressed by Omar Hussein. The selection of the sample using simple random sampling method. The analytical method used is the Multiple Linear Regression.

Based on multiple linear regression analysis, the conclusions drawn are Tangibels and Assurance positive effect on student satisfaction, this study tested the hypothesis sehinggan were correct. While realibilty, responsiveness, empathy has no effect on student satisfaction.

Keywords: Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Student Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sektor jasa yang berkembang pesat di Indonesia adalah jasa perguruan tinggi swasta (PTS). Perkembangan industri jasa perguruan tinggi swasta di Indonesia ikut mendukung majunya pendidikan nasional yang juga mendukung pembangunan nasional. GBHN menegaskan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk membangun Indonesia yang seutuhnya, itu berarti upaya membangun langkah awal sebagai usaha peningkatan kesejahteraan rakyat. Salah satu aspek penting dari kesejahteraan rakyat adalah masalah pelayanan pendidikan. Dikatakan demikian karena membangun disektor ini merupakan faktor penentu dalam usaha mencerdaskan bangsa. Tugas mencerdaskan kehidupan bangsa bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah melainkan juga menjadi tanggung jawab seluruh masyarakat.

Sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Pelayanan di lembaga pendidikan merupakan salah satu yang paling penting dan berkembang cukup pesat di Indonesia.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Peningkatan kualitas pengajaran di perguruan tinggi swasta mendapatkan perhatian yang besar, disamping tuntutan dari para pemakai jasa lulusan pendidikan tinggi yang makin meningkat, masyarakat yang menggunakan jasa pendidikan tinggipun mulai menuntut sesuatu yang lebih, seiring dengan semakin mahalnya biaya pendidikan yang mereka bayarkan. Pada sektor pemerintah (pelayanan publik), negara mengatur standar pelayanan publik untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah.

Salah satu cara yang paling efektif dalam menjalin hubungan dengan mahasiswa adalah dengan memberikan pelayanan yang bisa memuaskan mahasiswa atau setiap lembaga pendidikan berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kondisi kualitas pendidikan dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kurangnya sumberdaya dan pengembangan staff, ketidakcocokan pengelolaan gedung, kurangnya tersedianya sarana pendukung proses belajar mengajar, lingkungan belajar yang tidak kondusif, serta miskinnya perancangan kurikulum. Selain itu faktor eksternal berupa keadaan ekonomi yang kurang baik juga mempengaruhi kualitas pendidikan.

Pada proses belajar mengajar dilembaga pendidikan yang merupakan salah satu industri pelayanan, mahasiswa sebagai pelanggan internal selalu berharap untuk pelayanan pendidikan yang terbaik dari lembaga pendidikan yang mencakup tentang pelayanan seperti : bentuk fisik (Tangibels), daya tanggap (Responsiveness), kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), empati (Emphaty). Dengan demikian perguruan tinggi akan memperhatikan kualitas jasa yang diberikan.

Salah satu dari sekian banyak perguruan tinggi swasta yang ada di Indonesia adalah Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur. Perguruan tinggi swasta ini berada di tengah-tengah masyarakat dengan misi dan niat tulus untuk berpartisipasi memberikan pelayanan jasa pendidikan dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana yang diamatkan oleh konstitusi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur masih terus menerus melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Namun bukan hal mudah untuk mewujudkan komitmen tersebut, masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki oleh Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam menyajikan layanan pendidikan kepada penggunanya.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan sebelum menentukan judul dalam penelitian ini, masih terdapat mahasiswa program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur mengalami ketidakpuasan layanan pendidikan yang diinginkan mahasiswa sebagai

pengguna layanan pendidikan. Berikut adalah hasil kuisioner yang telah disebar kepada 32 mahasiswa aktif program studi akuntansi angkatan 2010 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur mengenai kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Survei Pendahuluan

Responden	Bertuk Fisk (Tangibles)				Keandalan (Reliability)				Daya Tanggap (Responsiveness)				Asuransi (Assurance)				Empati (Empthy)				Kepuasan Mahasiswa			
	X1				X2				X3				X4				X5				Y			
1	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	
2	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
3	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	7	6	5	5	5	3	5	5	5	6	5	5	6	
4	4	3	7	4	4	6	7	7	5	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5	7	5	7	
5	3	3	3	3	5	7	5	7	7	5	3	5	5	7	7	7	7	6	5	4	7	7	7	
6	3	4	5	6	5	4	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	4	7	
7	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	5	7	6	4	5	7	5	4	
8	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	
10	4	4	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	
11	4	3	4	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	2	4	4	
12	3	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	6	5	5	5	5	5	7	5	6	4	3	4	
13	4	2	4	1	5	5	4	6	4	5	6	6	7	4	5	6	5	5	4	7	7	2	4	
14	3	3	4	2	2	6	4	4	5	5	5	4	5	4	4	6	5	4	5	4	5	4	6	
15	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
16	6	4	7	7	7	6	6	7	5	5	6	7	7	7	7	5	7	7	6	5	6	6	6	
17	3	1	4	3	2	4	2	4	1	4	3	4	3	7	3	2	4	4	2	5	5	4	5	
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	
19	1	1	5	2	3	6	4	3	3	5	3	6	4	7	5	3	6	4	3	4	3	1	3	
20	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	7	4	4	5	4	5	5	5	4	
21	4	4	4	5	5	6	6	6	5	5	7	6	7	7	6	6	6	5	7	5	6	5	6	
22	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
23	5	3	5	5	3	4	6	5	3	5	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	1	1	1	1	5	5	4	6	5	5	5	6	6	7	4	6	6	5	5	4	5	1	4	
25	4	3	3	3	4	4	4	6	6	6	4	4	4	7	4	4	4	7	5	5	4	4	5	
26	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	5	7	3	3	5	4	5	5	4	2	4	
27	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	7	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
28	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	4	4	5	7	4	5	5	6	5	5	6	5	5	
29	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	7	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
30	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4	6	6	5	4	4	3	3	3	
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	7	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
32	2	3	6	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	7	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
total	108	98	125	111	128	152	147	156	140	154	148	152	154	7	150	151	169	162	149	151	156	131	146	
mean	3,375	3,063	3,906	3,469	4	4,75	4,594	4,875	4,38	4,8125	4,625	4,75	4,813	7	4,688	4,719	5,281	5,063	4,656	4,719	4,875	4,094	4,563	
Sumber : Peneliti																								

Berdasarkan tabel bentuk fisik (tangibels) bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 3,06 terletak di pertanyaan ke 2 mengenai kebersihan dan kenyamanan (kamar mandi,ruangan kelas dan taman) yang terdapat di jurusan akuntansi. Mahasiswa menilai tidak puas akan jasa fasilitas yang disediakan tersebut. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada 3,90 terletak pada pertanyaan ke 3 mengenai fasilitas laboratorium dan mushola yang terdapat di jurusan akuntansi. Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas akan fasilitas penunjang yang disediakan sehingga akan menimbulkan rasa kurang nyaman dalam menggunakan fasilitas tersebut .

Berdasarkan tabel keandalan (Reliability) bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 4,00 terletak di pertanyaan pertama mengenai ketepatan waktu dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 4,87 terletak di pertanyaan keempat mengenai kurikulum pengajaran dosen yang diberikan kepada mahasiswa. Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas akan ketepatan waktu dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Namun mahasiswa cukup puas tentang kurikulum pengajaran dosen yang diberikan pada mahasiswa.

Berdasarkan tabel daya tanggap (responsiveness) bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 4,62 terletak di pertanyaan kedua mengenai kemampuan para dosen dan staf dalam melayani mahasiswa. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 4,81 terletak di pertanyaan

pertama mengenai para dosen memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi kepada mahasiswa dan terletak pada pertanyaan kedua mengenai respon progdi jurusan akuntansi terhadap masalah mahasiswa. Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa cukup puas akan kemampuan para dosen dan staf dalam memberikan kemudahan informasi pada mahasiswa. Namun mahasiswa masih merasa kurang puas terhadap kemampuan para dosen dan staff dalam melayani mahasiswa.

Berdasarkan tabel Jaminan (Assurance) bahwa rata-rata terrendah terlihat pada nilai 4,68 terletak di pertanyaan ke dua mengenai kemampuan para dosen dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 5,28 terletak di pertanyaan keempat mengenai citra dari progdi akuntansi. Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa kurang puas terhadap kemampuan para dosen dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Namun mahasiswa merasa puas dalam hal citra Progdi Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur.

Berdasarkan tabel empati (emphaty) bahwa rata-rata terrendah terlihat pada nilai 4,65 terletak di pertanyaan ke dua mengenai dosen yang memberikan informasi dan selalu mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswanya. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 5,06 terletak di pertanyaan pertama mengenai komunikasi antara mahasiswa dengan dosen . Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa kurang puas akan dosen yang kurang memberikan informasi dan mendengarkan saran kepada mahasiswa dan mahasiswa puas akan

mahasiswa yang berperan aktif dalam berbagai aktifitas atau kegiatan kampus.

Berdasarkan tabel kepuasan mahasiswa bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 4,09 terletak di pertanyaan pertama mengenai sarana dan prasana secara keseluruhan di jurusan akuntansi. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 4,75 terletak dipertanyaan ketiga dan keempat mengenai kemampuan dan kualitas para dosen dan staf secara keseluruhan di jurusan akuntansi dan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang ada di jurusan akuntansi. Dapat penulis simpulkan bahwa kurang puas nya mahasiswa mengenai fasilitas penunjang yang terdapat di jurusan akuntansi sehingga mahasiswa kurang nyaman akan hal tersebut. Dan mahasiswa cukup puas mengenai kemampuan dan kualitas dosen maupun pelayanan yang ada diakuntansi.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan tersebut bisa dilihat bahwa mahasiswa masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan jurusan akuntansi. Dalam menghadapi persoalan tersebut maka jurusan akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur perlu segera melakukan pembenahan dalam memberikan layanan pendidikan yang sesuai bagi pengguna. Karena dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan tersendiri bagi pengguna layanan pendidikan

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI AKUNTANSI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “ Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur terhadap kepuasan mahasiswa ”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa akuntansi sehubungan dengan pelayanan pendidikan pada program studi akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di program studi akuntansi
2. Bagi pengajar dan karyawan Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan, meningkatkan proses belajar mengajar, serta mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.
3. Bagi mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan salah satu media aspirasi mahasiswa atas pelayanan pendidikan di Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, para dosen pengampau, karyawan, mahasiswa, serta peneliti karena mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama dibangku kuliah.